

GUIDE PRATIQUE DE LA RSE

POUR LES AGENTS GÉNÉRAUX

FAIRE DE LA RSE UNE OPPORTUNITÉ

ACCROÎTRE VOTRE PERFORMANCE GLOBALE

DÉVELOPPER VOTRE MARQUE EMPLOYEUR

DES IDÉES POUR TOUS LES PROFILS



agéa

agent
général
d'assurance



L'AGENCE DURABLE
La RSE au service des agents généraux d'assurance

QU'EST-CE QUE LA RSE ?

La responsabilité sociétale des entreprises ou RSE se définit comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et à leurs relations avec les parties prenantes.

LA DÉMARCHE REPOSE SUR TROIS PILIERS :

- Le pilier environnemental ;
- Le pilier social ;
- Le pilier économique.



LA DÉMARCHE D'AGÉA POUR LES AGENTS GÉNÉRAUX

POUR LES AGENTS GÉNÉRAUX QUI NE SONT PAS ENCORE LANCÉS DANS L'AVENTURE. Vous trouverez dans ce guide une présentation de la RSE et de son impact et des idées simples pour rejoindre le mouvement.

POUR LES AGENTS GÉNÉRAUX QUI ONT INITIÉ UNE DÉMARCHE RSE. Ce guide vous apportera, au choix, des actions supplémentaires à mettre en place, une confirmation des actions mises en oeuvre, des idées pour perfectionner vos efforts ou les faire évoluer.

AGÉA EST PERSUADÉE QUE LES AGENTS GÉNÉRAUX DOIVENT MISER UNE STRATÉGIE RSE POUR :

ACCROÎTRE SA PERFORMANCE GLOBALE

(économies directes, investissements rentables, anticipation des normes, fournisseurs responsables, formations, participation à des appels d'offre publics...).

FAVORISER UN CLIMAT SOCIAL SEREIN

(embarquement dans un projet collectif, échanges réguliers avec vos collaborateurs, mise en place des temps collectifs, solutions adaptés aux spécificités de chacun...).

DÉVELOPPER VOTRE MARQUE EMPLOYEUR

(en développant sincèrement une stratégie RSE et en communiquant à son sujet, vous rendez votre agence plus attractive pour les candidats ; surtout si le bouche-à-oreille de vos salariés vient compléter votre démarche).





3 ÉTAPES POUR MONTER EN PUISSANCE

PAGE

4

DÉCOUVERTE

Des gestes simples à mettre en œuvre à votre rythme et avec vos salariés

PAGE

11

EXPLORATION

Approfondir votre démarche RSE avec des outils de mesure

PAGE

17

EXPERTISE

Couronner votre démarche par des actions structurantes



1 Limiter sa consommation d'électricité

Pour limiter sa consommation d'électricité, plusieurs gestes sont possibles, ensemble ou indépendamment les uns des autres :

- **INSTALLER DES PROGRAMMATEURS ÉLECTRIQUES** pour éteindre les appareils inutiles la nuit ou pendant les périodes de fermeture de l'agence ;
- **ÉTEINDRE LE SOIR TOUTES LES LUMIÈRES, ÉCRANS ET DEVANTURES DE L'AGENCE.** Certains réseaux d'agents préconisent de programmer cet arrêt à partir de 22 h tous les soirs ;
- **ÉTEINDRE LES ORDINATEURS, LES TOURS ET LES ÉCRANS.** Ainsi, non seulement vous faites des économies d'énergie mais vous empêchez des pirates d'y avoir accès en votre absence ;
- **INSTALLER DES AMPOULES LED.** Moins énergivores et avec une durabilité plus importante, elles vous feront faire des économies de 80 à 90 % selon IZI by EDF ;
- **IMPOSER UN PLAFOND AU CHAUFFAGE OU UN PLANCHER À VOTRE CLIMATISATION.** agéa, par exemple, ne peut monter le chauffage au-delà de 19° et mettre la clim' en-dessous de 25° ;
- **TRIER VOS EMAILS ET SUPPRIMER CEUX QUI SONT SUPERFLUS.** 30 emails supprimés définitivement équivaldraient à la consommation d'une ampoule pendant une journée. Si ce ne sont pas les emails reçus ou envoyés, vous pouvez nettoyer régulièrement les courriers indésirables ou ceux dans la corbeille.



EN SAVOIR +

[Izi by EDF](#)

[Cadre emploi](#)

[ADEME \(agence de la transition écologique\)](#)

[Réduire sa facture d'électricité](#)

Notre.environnement.gouv.fr

2 Limiter son impact environnemental

- **LIMITER SA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ** (voir point 1)
- **PRIVILÉGIER LE THÉ ET LE CAFÉ EN VRAC ET COMMANDER DES MARQUES ÉQUITABLES OU RESPONSABLES.** Il existe des labels pour mieux identifier les produits du commerce équitable.
- **ACHETER UN VÉHICULE HYBRIDE OU 100 % ÉLECTRIQUE.** Depuis 2021, le montant des frais de déplacement calculés à partir des barèmes kilométriques est majoré de 20 % pour les véhicules électriques. Par ailleurs, lors de l'achat de véhicules les plus polluants, un malus très dissuasif a été mis en place afin de favoriser les véhicules à faibles émissions (hybrides, électriques...).
- **LIMITER LES IMPRESSIONS ET IMPRIMER EN RECTO-VERSO.** Sauf en cas d'obligation réglementaire.
- **UTILISER DU PAPIER RECYCLÉ OU ISSU DE LA GESTION DURABLE DES FORÊTS.**
Le label PEFC garantit ainsi au consommateur que le produit qu'il achète est issu de sources responsables et qu'à travers son acte d'achat, il participe à la gestion durable des forêts.
- **PRIVILÉGIER LE TRAIN ET LE COVOITURAGE** pour vos déplacements dès que c'est possible. Selon les calculs de l'ADEME, voyager en train pollue 32 fois moins que circuler en voiture, et 23 fois moins que voyager par les airs.



EN SAVOIR +

- [Le commerce-équitable c'est quoi ?](#)
- [Barèmes kilométriques 2023](#)
- [Taxes 2024 sur les émissions de CO2](#)
- [Le Label PEFC](#)

- **LIMITER LES CONTENANTS JETABLES** (gobelets cartons ou plastiques) en achetant des tasses et des gourdes pour vous-même et vos collaborateurs. Par le biais d'un fournisseur responsable bien sûr.

- **TRIER ET RECYCLER LES DÉCHETS EN AGENCE.** Bouteilles plastiques, verre, papier, toner, canettes, gobelets, marc de café... En fonction de votre consommation, vous pouvez trouver près de chez vous un partenaire pour vous accompagner dans vos actions de recyclage. Certaines entreprises proposent des bilans (mensuels ou annuels) sur les économies que le tri et recyclage de vos déchets ont permis de réaliser.

Certaines de ces entreprises ont des solutions sécurisées pour la destruction (et la valorisation) de vos documents confidentiels.



EN SAVOIR +

Pour trouver une entreprise de recyclage près de chez vous :
[federec- la Fédération professionnelle des entreprises du recyclage.](#)

3 Créer un cadre de travail agréable et de bonnes conditions de travail

Créer un cadre de travail agréable et sain permet de garantir la performance et l'efficacité de vos salariés et ainsi accroître le développement de votre agence. Plusieurs actions peuvent être menées :

- **CRÉER OU AMÉNAGER UN ESPACE DÉDIÉ À LA RESTAURATION ET À LA DÉTENTE.**
- **VEILLER À MENER DES ENTRETIENS MANAGÉRIAUX SELON UNE PÉRIODICITÉ DÉFINIE POUR L'ENSEMBLE DES SALARIÉS.** Contrairement aux entretiens professionnels qui répondent à une exigence légale, les entretiens managériaux permettent de faire le point sur la performance, tout en laisse le soin au salarié de partager son ressenti.
- **INVESTIR DANS DES ESPACES DE TRAVAIL ADAPTÉS AUX SITUATIONS INDIVIDUELLES ET AUX SUJÉTIONS DU POSTE.** Il est possible de s'appuyer sur les travaux et le rôle de la médecine du travail pour adapter le poste en fonction de ses spécificités ou des situations individuelles.
Pour les salariés en situation de handicap, l'Agefiph accompagne les entreprises et aide au financement des moyens techniques, humains ou organisationnels permettant l'adaptation du poste.
- **COMMUNIQUER SUR L'ENSEMBLE DES AVANTAGES SALARIÉS.** Dès l'embauche, il convient d'informer vos salariés de l'ensemble des avantages mis à leur disposition (Tickets restaurants, chèques vacances, chèques cadeaux, etc...).



EN SAVOIR +

[Entretien en ligne](#)

[Agefiph- personnes handicapées](#)

- **ŒUVRER POUR UN DÉPLACEMENT PROPRE DE VOS SALARIÉS.**

Vous pouvez prendre la totalité du prix des abonnements aux transports publics de vos salariés ou encore opter pour la mise en place d'un forfait «mobilités durables» via DUE (décision unilatérale de l'employeur).

- **INVESTIR DANS DES PLACES DE PARKINGS OU ABONNEMENT DE STATIONNEMENT POUR LES SALARIÉS EFFECTUANT LEUR TRAJET DOMICILE - TRAVAIL À L'AIDE DE LEUR VÉHICULE PERSONNEL.** Les frais de parking pris en charge pour les salariés venant par le biais de leur véhicule personnel pour des contraintes liées à l'horaire de travail ou l'implantation géographique de leur domicile sont exonérés de cotisations sociales sur présentation de justificatifs

- **PROPOSER DES ATELIERS COLLECTIFS FAVORISANT LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.**

Par exemple, des cours de yoga ou des ateliers de sophrologie. Dans le cadre du partenariat conclu entre ATID consulting et agéa, vous avez la possibilité d'organiser des ateliers autour de la qualité de vie au travail et des conditions de travail grâce aux techniques de sport de haut niveau.



EN SAVOIR +

Prise en charge des frais de parking

Atid Consulting

4 Favoriser un climat social serein

- **ARBITRER LES CONFLITS AVEC LES CLIENTS ET ENTRE SALARIÉS.** Afin de favoriser une bonne entente une bonne ambiance de travail, vous pouvez avoir recours à des techniques de médiation voire vous positionner en arbitre en fonction de la gravité du différend. Sur ce point, vous pouvez parfaitement vous former auprès d'un médiateur agréé ou d'un organisme de formation.
- **DÉTERMINER LES FORMATIONS AVEC LES COLLABORATEURS SELON LES INTÉRÊTS ET BESOINS MUTUELS.** Lors de l'entretien professionnel, il est primordial de définir les besoins de formation au regard des compétences acquises ou des souhaits d'évolution professionnelle de vos collaborateurs.
- **INSTAURER DES RÉUNIONS COLLECTIVES.** Ces temps en commun, institués et programmés avec l'ensemble de vos équipes peuvent permettre de diffuser des informations mais aussi de mutualiser les moyens. Impliquer vos salariés dans les décisions collectives renforce un peu plus le sentiment d'appartenance à l'entreprise et accroît l'implication de vos collaborateurs.
- **ASSURER UN TEMPS D'ÉCHANGE MENSUEL AVEC CHAQUE COLLABORATEUR** permet d'obtenir des informations quant à son ressenti et également de suivre sa progression et sa performance au sein de votre agence.



- **METTRE EN PLACE D'UNE RÉMUNÉRATION ACCESSOIRE.**

La rémunération accessoire est un bon moyen de fidéliser les collaborateurs et de favoriser un climat social serein. Par exemple, vous pouvez mettre en place des tickets restaurants, allouer une prime de partage de la valeur ou même opter pour un dispositif de participation ou d'intéressement.

- **INFORMER QUANT AU DROIT À LA DÉCONNEXION.**

Afin de veiller à la bonne application du droit à la déconnexion, vous pouvez fournir une notice, privilégier un affichage ou encore adopter une charte en la matière.

- **INFORMER LES SALARIÉS SUR LA RÉCUPÉRATION DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES.**

En application de la loi, vous êtes tenus au paiement des heures effectuées chaque semaine au-delà de la durée légale de travail (35 h). S'il le souhaite, plutôt que de percevoir le paiement majoré, le salarié peut demander à récupérer le temps correspondant aux heures supplémentaires effectuées.



EN SAVOIR +

[Droit à la déconnexion](#)



1 Se former ainsi que ses collaborateurs

- **FORMER LES COLLABORATEURS ET VOUS-MÊME SUR LES SUJETS RSE ET LIÉS À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE.** La RSE a vocation à s'adapter aux mutations techniques, technologiques, environnementales et sociales. En ce sens, pour parer toute éventualité ou besoin, vous pouvez former régulièrement vos salariés en la matière.
- **METTRE À DISPOSITION DES SALARIÉS DES FORMATIONS VISANT À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.** agéa a noué un partenariat avec ATID Consulting afin de permettre l'accompagnement des agents généraux et de leurs collaborateurs.



EN SAVOIR +

capcompetence.com

[Atid Consulting](#)



2 Mesurer son impact écologique

- **ETABLIR SON BILAN CARBONE.** Le Bilan Carbone est une démarche mise au point par l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) pour comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre (GES) d'une entreprise et pour réduire ces mêmes émissions. agéa a choisi de nouer un partenariat avec Greenly.

Pour réaliser le Bilan carbone de votre agence général :

- Cliquez sur le lien ci-dessous
- Indiquez la taille de votre entreprise :
 - Vous êtes moins de 20 personnes dans l'agence : créez votre compte et laissez vous guider.
 - Vous êtes plus de 20 personnes dans l'agence : un expert climat vous appelle pour établir vos besoins spécifiques.

A savoir : pensez à utiliser le code AGEA10 au moment du paiement pour bénéficier d'une réduction de 10 %.

- **RÉALISER UN DPE (DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE).** Le DPE renseigne sur la performance énergétique et climatique d'un logement ou d'un bâtiment, en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre. Il a pour objectif d'informer, de recommander des travaux et d'estimer les charges énergétiques. Le DPE doit être établi par un diagnostiqueur, professionnel indépendant satisfaisant à certains critères notamment de certification, et ayant souscrit une assurance professionnelle.

Vous pouvez réaliser un DPE autant pour votre agence que pour votre maison individuelle.



EN SAVOIR +

[Etablir son bilan carbone](#)

[calculez-votre-empreinte-carbone](#)

[Trouvez un diagnostiqueur](#)



3 Travailler avec des fournisseurs et prestataires labellisés et/ou responsables

- **TRAVAILLER AVEC DES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS).** En tant qu'entreprise vous avez recours à de nombreux fournisseurs et prestataires: plateaux repas, objets publicitaires, ménage, comité d'entreprise... Vous pouvez faire en sorte de favoriser l'économie sociale solidaire pour concilier, solidarité, performances économiques et utilité sociale. Par exemple, en travaillant avec des ESAT (établissements ou services d'aide par le travail) et des entreprises adaptées (EA).

Ces structures de l'économie sociale et solidaires font travailler plus de 170 000 personnes en situation de handicap dans plus de 200 filières métiers.

- **FAIRE APPEL À DES ARTISANS ET CONSTRUCTEURS LABELLISÉS.** Quand vous entreprenez des travaux, pensez à vérifier que votre artisan bénéficie du label RGE (reconnu garant de l'environnement). Ce label s'adresse aux artisans et entreprises spécialisés dans les travaux de rénovation énergétique, l'installation d'équipements utilisant des énergies renouvelables ou encore, les études liées aux performances énergétiques (diagnostic thermique, audit énergétique...).

Cette mention est accordée aux professionnels engagés dans une démarche de qualité par des organismes de qualification ou de certification ayant passé une convention avec l'État et accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac).



EN SAVOIR +

Pour trouver le prestataire ESAT :
<https://www.reseau-gesat.com/>

Pour trouver un organisme accrédité RGE :
<https://www.cofrac.fr/>



- **RÉALISER DES OBJETS PUBLICITAIRES RESPONSABLES.** Lorsque vous souhaitez passer commande d'objets publicitaires assurez-vous que l'entreprise propose des objets écologiques (matière recyclée ou recyclable, gestion responsable des ressources, circuit court...).



4 Œuvrer pour l'inclusion de tous et notamment les publics spécifiques

- **AUDITER L'ACCESSIBILITÉ DE VOTRE AGENCE AUX PERSONNES HANDICAPÉES.** En tant qu'entreprise recevant des clients, votre agence est un ERP (établissement recevant du public). Elle doit donc être accessible aux personnes en situation de handicap.

Si vous êtes dans un bâtiment neuf, l'agence doit intégrer les normes accessibilité dès sa construction. Si vous êtes dans un bâtiment ancien, les règles sont plus souples car la difficulté de modifier le bâti est prise en compte.

Pour connaître la situation de votre agence, vous pouvez réaliser un auto-diagnostic qui vous indiquera si des travaux ou aménagements sont nécessaires.

- **SENSIBILISER LES COLLABORATEURS AUX PUBLICS SPÉCIFIQUES ET ADOPTER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE INCLUSIVE.** Pour répondre au mieux aux besoins des différents publics, il est possible d'établir plusieurs procédures afin de simplifier l'intermédiation et assurer une qualité de conseil auprès de l'ensemble des publics constituant votre clientèle. Par exemple, pour les personnes isolées ou celles ne pouvant pas se rendre en agence, vous pouvez vous rendre chez le client. Ce geste, parfois anodin, permet de répondre aux attentes de la clientèle et d'adapter vos méthodes de distribution à l'ensemble des publics. Afin de permettre à chacun de pouvoir s'assurer, pour les personnes âgées comme pour l'ensemble de votre clientèle, adapter votre conseil et garantir une flexibilité dans chacune de vos démarches permet de ne léser aucun client.



EN SAVOIR +

Les ERP et leurs obligations :

Autodiagnostic ERP

Qu'est ce qu'un ERP ?

Obligation d'accessibilité

- **PROMOUVOIR UNE ÉDUCATION ET UNE INCLUSION FINANCIÈRE POUR L'ENSEMBLE DES CLIENTS.**

L'inclusion financière vise à permettre à tous les publics de pouvoir avoir une connaissance des possibilités financières en matière d'épargne ou de placements. L'agent général, en qualité d'intermédiaire ainsi que ses salariés ont un rôle à jouer en la matière.



1 Aller jusqu'à la certification

• **POUR LES AGENCES GÉNÉRALES QUI S'ENGAGENT À FONCTIONNER DE MANIÈRE SOCIALEMENT RESPONSABLE, LA NORME ISO 26000 EST INCONTOURNABLE.** Elle permet de clarifier la notion de responsabilité sociétale, d'aider les entreprises et les organisations à traduire les principes en actes concrets, et de faire connaître les meilleures pratiques en matière de responsabilité sociétale, dans le monde entier.

Ses lignes directrices servent notamment à l'AFNOR pour délivrer son label Engagé RSE.

• SES POINTS FORTS :

- Adaptable à toutes les tailles des agences générales ;
- Co- réalisé avec l'AFNOR ;
- 4 niveaux de maturité, pour progresser année après année ;
- Un suivi de vos engagements 18 mois après l'évaluation initiale ;
- Un signe de reconnaissance valable 3 ans.



EN SAVOIR +

certification.afnor.org

2 Réduire davantage son impact écologique

- **RÉALISER LES TRAVAUX PRÉCONISÉS PAR LE DPE.** En effet, lors de son évaluation, le diagnostiqueur peut vous recommander d'effectuer certains travaux. Pour leur mise en œuvre, rapprochez-vous des services de France Rénov', service public de la rénovation de l'habitat, porté par l'État et les collectivités locales.

Sur leur site vous pouvez trouver un conseiller près de chez vous et bénéficier gratuitement de ses conseils à titre privé ou professionnel. Il pourra notamment vous renseigner sur les aides financières disponibles ou sur les moyens de trouver des artisans qualifiés RGE et d'éviter les arnaques et les fraudes.

- **APPLIQUER LA POLITIQUE DU 0 PAPIER.** Il ne s'agit pas de se passer de papier mais d'identifier les documents physiques que vous utilisez dans votre agence que vous pouvez remplacer par des fichiers numériques et avec quel type de clientèle le faire. Signature électronique, archivage et coffre-fort numérique, Gestion électronique des documents (GED)... autant de solutions pour limiter vos impressions, réduire le gaspillage et vos coûts.

Les compagnies mandantes mettent souvent en place des solutions de ce type mais si vous souhaitez prendre un prestataire extérieur nous vous conseillons de comparer différents logiciels avant de vous engager.



EN SAVOIR +

[France Rénov'](#)



GUIDE PRATIQUE DE LA RSE POUR LES AGENTS GÉNÉRAUX - 2024

Il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement la présente publication sans autorisation de l'éditeur.